

مسجلة بوزارة الموارد البشرية و التنمية
الاجتماعية برقم 411



سياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين



المقدمة:

تهدف جمعية جـو الخيرية الى إعانة المحتاجين ومساعدتهم في تحقيق حياة أكثر استقراراً وتمكينهم من الاعتماد على ذواتهم في المستقبل من خلال برامج متنوعة بعد تحليل دقيق للاحتياجات الخاصة لعموم المستفيدين .

إن على الجمعية حـقـة لـلـمـحتـاجـين والمستفيدين
وللمستفيدين والمحتاجين حـقـة لـلـمـحتـاجـين والمستفيدين
لذلك قمنا بإعداد هذا اللائحة لتوضح الحقوق والواجبات للمستفيدين وللجمعية .

تعريف المصطلحات:

الجمعية : جمعية جـو الخيرية .

الأسرة : هي الأسرة المستفيدة من خدمات الجمعية والمكونة من الأب والأم والأولاد أو الأرملة وأولادها والمطلقة مع أولادها .

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية الخيرية وفق الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية .

الحقوق: هي الخدمات التي تقوم الجمعية بتقديمها حسب الامكانية.

الواجبات: هي التزام المستفيد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية .

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيدين سواء كانت عينية أو نقدية أو غير ذلك .

المخالفات: هي إخلال المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية الخاصة بالمستفيدين.

اللجنة: اللجنة المكلفة للبت في كل ما يتعلق بالتسجيل في الجمعية والمخالفات أو التظلمات من الأسر.

المدير : المدير التنفيذي للجمعية .

الباحث : يراد به الباحث او الباحثة في الجمعية .

المجلس : مجلس إدارة جمعية —و الخيرية .

ضوابط تسجيل المستفيدين بالجمعية:

- ١- أن يكون سعودي الجنسية .
- ٢- أن يكون في نطاق الخدمات في الجمعية (جمعية —و الخيرية) ومقيم فيها لمدة لا تقل عن ستة أشهر .
- ٣- أن يكون من إحدى الفئات الآتية (بشرط ثبوت الحاجة أو الفقر وان تكون في بيت مستقل)

أ - الأسر

ب - النساء الأرامل (وفق الشروط) .

ج - النساء المطلقات .

د - النساء المعلقة (اثبات بصك شرعي) .

هـ - أسر السجناء

و - ذوي الاحتياجات الخاصة (في حال انطباق القاعدة عليه) .

٤- أن تنطبق عليه قاعدة الصرف والتي ستأتي لاحقاً .

٥- أن لا يقل العمر عن ٤٥ سنة في حال عدم وجود عمل للمتقدم أو تقرير طبي يمنعه من العمل .

٦- المرأة المتقدمة لطلب المساعدة فبالإضافة إلى الشروط السابقة يجب أن تكون إحدى الحالات الآتية :

١- أن تكون المرأة أرملة (بشرط انطباق قاعدة الجمعية عليها) .

٢- أن تكون المرأة مطلقة تعول أبنائها

٣- أن تكون المرأة معلقة (إثبات التعليق وإعانة الأبناء من شاهدين أو إمام المسجد وتسجل شهادتهم في الجمعية)

٤- يدخل في ذلك السعودية المتزوجة من أجنبي

٧- أن يحضر المتقدم جميع الأوراق والإثباتات المطلوبة من المراجع الرسمية .

٨- يحق للجنة الاجتماعية الاستثناء من بعض هذه الشروط حسب ما يراه في بعض الحالات .

المستندات والوثائق المطلوبة عند التقديم لطلب المساعدة :

١- تقديم طلب رسمي لإدارة الجمعية لطلب المساعدة

٢- صورة حديثة الأصل لدفتر العائلة وشهادات الميلاد وكروت التطعيم للأبناء الذين لم تتم إضافتهم

٣- تعريف بالراتب لمن هم على رأس العمل أو المتقاعدين

٤- تعبئة نموذج (إقرار عدم العمل) للمتسببين .

٥- صورة حديثة لصك المنزل او عقد الإيجار

٦- إحضار تعريف للأبناء الدارسين

٧- تعبئة نموذج خطاب لمكتب الضمان الاجتماعي لمعرفة مقدار الاستلامات المالية في حالة

استحقاقه لها (حسب شروط الضمان)

٨- إرسال خطاب لمكتب التأهيل الشامل لمعرفة مقدار الإستلامات المالية في حالة وجود معاق في الأسرة

٩- احضار برنت من إدارة الجوازات لمعرفة وجود عمال على كفالته من عدمها (في حال أحتاج ذلك

١٠- احضار كشف حساب للبنوك المحلية أو طلب كشف حساب للمستفيد (في حالة الاحتياج لذلك)

١١- إرسال خطاب للسجن في حالة وجود سجين

١٢- إحضار صك الطلاق الاصل للمرأة المطلقة و إضافتها مع دفتر والدها

١٣- إحضار صك أعالة المرأة المطلقة لاولادها .

١٤- إحضار شهادة وفاة زوج المرأة الأرملة مع دفتر العائلة .

١٥- تعبئة نموذج المرأة المعلقة الخاص بها و إحضار ما يثبت ذلك من المحكمة الشرعية أو شهود

من أقرباء المرأة وشهادتهم معتبرة

١٦- إحضار توكيل شرعي في حالة عدم استطاعة المتقدم لطلب المساعدة المراجعة أما لمرض أو عجز

أو كبر لتحويل الإستلامات النقدية والعينية لوكيل المحتاج

١٧- تعبئة نموذج الزيارة الميدانية بعد القيام بها من قبل الباحث الاجتماعي

١٨- تعبئة استمارة البحث الرسمي

١٩- التوقيع على الإقرار الخاص بصحة المعلومات المقدمة للجمعية

٢٠- التعهد الخطي بعدم التسجيل في جمعية أخرى.

قاعدة الصرف العامة للجمعية :

أوضحت القاعدة العامة للصرف في الجمعية الشروط في قبول المتقدم لطلب المساعدة أن يكون الفرق بين موارد الدخل للمتقدم اقل من الاستحقاق العام لهذا المتقدم في السنة بحيث إذا كان استحقاق هذا الشخص للمساعدة أقل من موارد الدخل العام لهذا المتقدم ولأسرته فإنه يستحق مساعدة الجمعية والعكس صحيح إذا كانت الموارد لهذا الشخص و لأسرته أكثر من الاستحقاق السنوي للمساعدة فإنه لا يستحق المساعدة من خدمات الجمعية

ونستطيع أن نلخص ما سبق بالقاعدة الرياضية التالية :

موارد دخل الأسرة أكثر من استحقاق الأسرة السنوي = لا يستحق المساعدة

موارد دخل الأسرة أقل من استحقاق الأسرة السنوي = يستحق المساعدة

ولمزيد من الإيضاح حول مواد الأسرة والاستحقاق نجملها فيما يلي :

أ / موارد دخل الأسرة :

كل ما يدخل على الأسرة المتقدمة لطلب المساعدة من موارد مالية سواء كان دخلا شهريا أو سنويا أو من عقار أو ماشابه أو ضمان أو عمل تجاري أو غير ذلك مما يزيد من المبالغ الداخلة للأسرة

ب/ قاعدة الاستحقاق :

حددت الجمعية قاعدة الاستحقاق لكل أسرة بعدد أفراد تلك الأسرة بحسب كرت العائلة مع إضافة الأبناء ممن لديه كرت تطعيم أو شهادة ميلاد . وكذلك الأبناء الذين هم خارج الكرت بشرط إحضار مشهد دراسي يفيد بمواصلة الدراسة .
ملخص القاعدة /

أن لكل فرد من أفراد الأسرة مبلغا ماليا يوميا مقدرا بسبعة عشر ريالاً لكل فرد موزعه عل النحو التالي ٤ ريالات للفقير و ٥ ريالات للغداء و ٤ ريالات للعشاء وإذا فهمنا هذا التقسيم يتضح لنا :

أن لكل فرد ١٣ ريال في اليوم $30 \times$ عدد أيام الشهر $12 \times$ عدد شهور السنة
بهذا يستحق الفرد ٤٦٨٠ ريالاً في السنة هي محصلة القاعدة التالية :
 $13 \times 30 \times 12 = 4680$ ريالاً .

لمعرفة استحقاق الأسرة نقوم بتطبيق القاعدة التالية :

عدد أفراد الأسرة $13 \times 30 \times 12$ + قيمة إيجار المنزل سنوية

يضاف لاستحقاق الأسرة بعد تطبيق القاعدة قيمة إيجار المنزل السنوي اذا كان المستفيد مستأجراً

(المبلغ المالي المستحق للأسرة من المساعدة = الاستحقاق - مواد الدخل $\div 12$) .

مثال (١)

أسرة عدد أفرادها ٩ أشخاص ولا يوجد لديهم مصدر دخل ويسكنون في منزل ملك كم استحقاق هذه الأسرة من المساعدة حسب القاعدة المذكورة أعلاه
لمعرفة الجواب :تطبق القاعدة التالية
استحقاق الأسرة = عدد أفرادها $\times 13 \times 30 \times 12 +$ صفر = 2120 ريال في السنة
استحقاق الأسرة المالي $12 \div 212 = 3510$ ريال

مثال (٢)

أسرة عدد أفرادها ٥ أشخاص ومستأجر منزل بقيمة ٩٦٠٠ سنوي كم استحقاق الأسرة من المساعدة ؟
لمعرفة الجواب :تطبق القاعدة
استحقاق الأسرة = عدد الأفراد $\times 13 \times 30 \times 12 +$ قيمة إيجار المنزل
 $9600 + 12 \times 30 \times 13 \times 5 =$
 $33400 = 9600 + 23800$ ريال
استحقاق الأسرة المالي $12 \div 3340 = 3350$ ريال
وبعد معرفة موارد دخل الأسرة وقاعدة الاستحقاق نطبق قاعدة الصرف العام للجمعية لمعرفة مدى استحقاق الأسرة من عدمها للمساعدة .

مثال (٣)

رب أسرة تقدم لطلب المساعدة علماً بأن عدد أفراد الأسرة ٨ أشخاص وبعد تدقيق الأوراق وجد الآتي :
الراتب الشهري للأسرة = 1725 ريال في الشهر
يوجد دخل للأسرة بمقدار 4000 ريال في السنة
رب الأسرة مستأجر منزل بقيمة 7000 في السنة
نطبق قاعدة موارد وقاعدة الاستحقاق ونرى الفرق بينهما
إذن : موارد الدخل للأسرة كالتالي :
 1725 في الشهر $\times 12 = 20700 + 4000$ شهرة = 24700 ريال

قاعدة الاستحقاق = عدد الأفراد $12 \times 30 \times 13 \times 8$ + إيجار المنزل

$$7000 + 12 \times 30 \times 13 \times 8 =$$

$$7000 + 37440 =$$

استحقاق الأسرة = ٤٤٤٤٠ في السنة

موارد الدخل = ٢٤٧٠٠ ريال الاستحقاق = ٤٤٤٤٠ ريال

هذه الأسرة تستحق المساعدة لأن استحقاق الأسرة أكثر من مواردها

قواعد عامة مبنية على قاعدة الصرف العامة للجمعية وموضحة لها :

- ١- لا يوجد حد أعلى لراتب المتقدم بشرط انطباق جميع الشروط عليه . علماً بأن الحد الأعلى للمساعدة المقدمة لأي أسرة هو ٥٠٠٠ ريال لا يصرف أكثر من ذلك الا بقرار من مجلس الإدارة .
- ٢/ إذا كان الفرق بين قاعدة الإستهقاق قاعدة الدخل لصالح المتقدم فإنه يبعد من خدمات الجمعية حتى لو كان الفارق مبلغاً بسيطاً ويترك للجنة الجمعية الصلاحية في استثناء الفارق
- ٣/ التحويل للمساعدة العينية يكون بقرار من اللجنة للضرورة .
- ٤/ يتم تحديث البحث سنوياً مع المتقدم لطلب المساعدة مع إحضار جميع الأوراق والمستندات المطلوبة لتحديث البحث
- ٥/ يشترط أن لا يتجاوز عدد الأغنام التي يمتلكها طالب المساعدة أكثر من ٤٠ رأساً من الغنم في حالة امتلاكه لمجموعة من الغنم وإذا اتضح ان المتقدم للمساعدة لديه مجموعة من الإبل أو الاغنام فإنه يستبعد من الجمعية .
- ٦/ يشترط أن لا يتجاوز عدد الإبل التي يمتلكها طالب المساعدة من ٢٠ رأساً من الإبل في حالة أمتلاكه لمجموعة من الإبل .
- ٧/ تجمع جميع مدخولات المتقدم للمساعدة من عقار أو غيره تدخل ضمن دخل الأسرة
- ٨/ العمالة تسقط حق المتقدم للاستفادة من خدمات الجمعية ماعدا السائق الخاص أو الخادمة المنزلية التي تستدعي الحاجة لوجودها (رعاية مريض)
- ٩/ من لوحظ عليه مظاهر الغناء كالمسكن الفاخر أو السيارة الفاخرة يوقف ملفه حتى يتحقق من وضعه
- ١٠/ يستثنى في القبول من عمره اقل من ٥٠ عاماً في الحالات التالية :
 - ١- أن يكون رب الأسرة معاقاً لا يستطيع العمل مع انطباق القاعدة عليه
 - ٢- أن يكون المتقدم من اللذين خرجوا من السجن ولم يجد عملاً وتنطبق عليه قاعدة الجمعية

- وتتم مساعدته لمدة سنة حتى يجد عملاً
- ٣- أن يكون المتقدم يعمل براتب زهيد مع انطباق القاعدة عليه
- ١١/ المستفيد المتقدم لطلب المساعدة لا يقبل في خدمات الجمعية إلا إذا ثبت عدم تسجيله في جمعيات أخرى .
- ١٢/ يجب أن يكون طالب المساعدة مؤهلاً لاستلام المال وأنفاقه في أوجه الصرف الصحية على نفسه أو أسرته بحيث يعطى الاستحقاق من يجيد التصرف من أفراد الأسرة ولا يشترط صاحب الملف
- ١٣/ الملف قابل للتصنيف مرة أخرى حتى بعد الإبعاد إذا ثبت أحقيته للمساعدة
- ١٤/ الملف قابل للإبعاد من خدمات الجمعية حتى بعد التصنيف إذا ثبت عدم استحقاقه للمساعدة
- ١٥/ السجين تنتهي مساعدته بخروجه من السجن ورجوعه إلى عمله .
- ١٦/ يتم الاستمرار في مساعدة السجين بعد خروجه في حالة انطباق قاعدة الجمعية عليه لمدة عام من خروجه وتنتهي مساعدته برجوعه إلى عمله .
- ١٧/ يحق للجنة الجمعية استثناء بعض الحالات بعد تقدير ظروفها وذلك بإعداد خطاب لمدير عام الجمعية موضحاً فيه سبب الاستثناء
- ١٨/ تقسيط البيت يحتسب ضمن مصروفات الأسرة إذا أحضر ما يثبت ذلك .
- ١٩/ في كل سنة يصدر مدير عام الجمعية قراراً يحدد فيه تاريخ آخر يوم يسمح فيه باستقبال طلبات التسجيل الجديدة قبيل رمضان لكي تتمكن الجمعية من تقديم خدماتها للمسجلين إلا الحالات الإنسانية الصعبة وتستثنى من اللجنة .

آلية قبول وتسجيل غير السعوديين (عيني فقط):

- يتم قبول غير السعوديين حسب الشروط التالية :
- ١/ أن يكون المتقدم رب أسرة مكونة من ٥ أفراد فأكثر أعمارهم أقل من ١٨ سنة ماعدا البنات ما لم يتزوجن
- ٢/ أن لا تقل مدة إقامته في السعودية عن خمس سنوات
- ٣/ أن لا يقل عمره عن ٥٥ سنة وإذا بلغ ٦٥ فأكثر يسقط شرط الأبناء
- ٤/ أن يكون دخله لا يغطي احتياجاته .
- ٥/ أن تنطبق عليه قاعدة الجمعية
- ٦/ أن تحدث معلوماته سنوياً
- ٧ / المرأة السعودية التي زوجها غير سعودي يسجل الملف باسمها وتطبق عليها قاعدة السعوديين
- ٨/ يستثنى من الضوابط السابقة من عنده إعاقة مقعدة عن العمل أو أحد أفراد أسرته بشرط أن يكون رب أسرة إذا انطبقت عليه القاعدة .
- ٩/ النازحين الذين لهم معاملات تجنيس لا يسجل منهم إلا من عنده سجل مدني

الإبعاد من خدمات الجمعية :

- يستبعد الملف من خدمات الجمعية بعد دراسته من قبل لجنة مختصة في كل فرع تقرر عدم أحقيته للمساعدة للأسباب التالية أو احدها :
- ١/ الخروج عن قاعدة الصرف العامة للجمعية
 - ٢/ انتقال صاحب الملف خارج نطاق خدمات الجمعية .
 - ٣/ تحسن الحال المعيشي لصاحب الملف
 - ٤/ طلب إلغاء الملف من قبل صاحبه
 - ٥/ عدم المراجعة من قبل المستفيد لقسم البحث الاجتماعي لمدة شهرين الا في حالة ثبوت عذر واضح .
 - ٦- وجود أرصدة مالية لصاحب الملف أو ممتلكات أخرى كالعقار وغيره أو مؤسسات أو عمالة على كفاله .
 - ٧ / اذا ثبت تزوير او كذب في أوراق التسجيل بعد الإنذار الرابع كما في اللائحة .

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية, بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالته من قبل الفريق المتخصص.
- ٢- إحالته إلى الباحث الاجتماعي المسئول عن تقديم الخدمة له.
- ٣- طلب تحويل ملفه والمتابعة إلى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته في متابعة الخدمة مع الباحث.
- ٤- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.
- ٥- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم له هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٦- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية له في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- ٧- الشفافية في الصرف وقيمة المصروف للمستفيد .

السرية والخصوصية

للمستفيد الحق في:

- ١- أن يتم التعامل مع ملفه (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالته بسرية تامة.
 - ٢- رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة له .
 - ٣- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بكل سرية.
 - ٤- أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له مالم يأذن له بذلك.
- الاحترام والكرامة:

للمستفيد الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامته الشخصية وقيمه ومعتقداته.
- ٢- له الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليه تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو الرعاية حفاظاً عليه وعلى سلامته.
- ٣- له الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة

واجباتك كمستفيد :

يتوجب على المستفيد ما يلي:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له .
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.

- ٣- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث الاجتماعي في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجه وتعريفه بخدمات الجمعية.
- ٤- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبله والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
- ٥- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- ٦- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- ٧- المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها له من الجمعية.
- ٨- الالتزام بالزى المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في مواقع أخرى.
- ٩- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- ١٠- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها.
- ١١- عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبوله في الجمعية إلا بموافقة الجمعية.
- ١٢- في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليها الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ١٣- يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة (الباحث) بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة أو استفسارات لديه.
- ١٤- عدم الإساءة ونشر الشائعات عن الجمعية حتى لا يترتب على ذلك استبعاد المستفيد من خدمات الجمعية سواء كانت الإساءة عبر المواقع الالكترونية أو لدى الدوائر الحكومية أو المحافل الاجتماعية.

الزواج

شروط وضوابط إعانات الزواج

- أن يكون المتقدم من أبناء الأسر المستفيدة من الجمعية او ممن يستحق المساعدة.
- أن يكون المتقدم ممن لم يسبق له الزواج .
- أن يُحضر المتقدم الأوراق الثبوتية الصحيحة لإثبات الزواج.
- أن يحضر المتقدم دورة المقبلين على الزواج التي تُقيمها الجمعية/ الجهات الأخرى المهتمة .
- يتم إعطاء الإعانة حسب فئة المتقدم بالجمعية وبما تقرره اللجنة الاستشارية الطارئة.

الإعانات الطارئة

شروط وضوابط الإعانات الطارئة

- أن يكون الطلب المُقدم محدد ويمكن إثباته بـ(فاتورة - عقد -.....).
- ألا يتجاوز مبلغ (٥,٠٠٠ ريال) لجميع المستفيدين، بما في ذلك من إصلاح أعطال السيارات بشرط أن لا يكون ذلك بسبب سوء الاستخدام.
- الجمعية غير مسئولة عن الديون والإيجارات وفواتير الكهرباء إلا في حالات طارئة تستثنيها اللجنة حسب ما تراه كانقطاع الكهرباء عن الأسرة ولا يجدون ما يسددون به قيمة الفاتورة.
- يمكن الزيادة والنقصان في المبالغ والاستثناء من الشروط السابقة حسب الحالة المتقدمة وحسب رأي المجلس.
- لا يحق للمستفيد التقديم على طلب اعانة أخرى الا بعد مضي عام من تاريخ الاعانة الأولى .

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية لأي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به ، و لا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع قبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى وفق النموذج الإداري المعتمد .

إجراءات التظلم أو الشكوى

إجراءات التظلم أو الشكوى:

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- 1- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير عام الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (الجنة).
- 2- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
- 3- يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- 4- على مدير عام الجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- 5- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- 6- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليه الأشخاص ذوي العلاقة.
- 7- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرائق الإبلاغ (الهاتف/ البريد الالكتروني/ الجوال/ التواصل الشخصي)
- 8- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدي.
- 9- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي للجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

الخدمات المقدمة للمستفيدين

أولاً : الخدمات الأساسية :

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين وفق ما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً) وهي:

م	نوع الخدمة	الإيضاح
١	خدمة المواد الغذائية (غذاء)	موسمية حسب الاحتياج وتحدد بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبني على تكلفة المعيشة وقت صدور القرار ، وتقدم ممن خلال بطاقة ممغنطة يغذى حسابها من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة.
٢	المصروفات النقدية (نقداً)	هو مبلغ نقدي يصرف للمستفيد حسب الامكانيات من خلال بطاقة ممغنطة يصدرها مصرف الراجحي لتقديم الخدمة للمستفيد ويغذي حسابها شهرياً من قبل الجمعية ويحدد مبلغها بموجب قرار إداري يصدر من مدير الجمعية.
٣	خدمة الكساء (كساء)	وهي خدمة تأمين ملابس تقدم من خلال متعهد عن طريق بطاقة ممغنطة يغذى حسابها حسب الامكانيات من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد باتفاق مع متعهد توفير الخدمة ويتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبني على تكلفة المعيشة.

• توفير وصيانة الأجهزة الكهربائية:

لكل أسرة مستفيدة والتي لا يمكن للأسرة شراء بعض الأجهزة الكهربائية أو صيانتها فلها الحق في الحصول على صيانة الأجهزة الكهربائية أو توفير أجهزة منزلية عن طريق الجمعية وفق احتياجات وتوصيات إدارة الخدمات.

• التدريب (لجميع المستفيدين):

لكل أسرة مستفيدة من الجمعية ولديها الرغبة الجادة في التدريب فلهم الحق في الحصول على الدورات التدريبية ذات جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل كمثال (القدرات، التحصيلي، اللغة الانجليزية، وغيرها) وذلك عن طريق الدورات التدريبية التي تقدمها الجمعية وفي حال عدم توفر الدورات التدريبية المطلوبة لدى الجمعية فيمكن تقديم الخدمة وتحمل الجمعية تكاليف التدريب بناء على ما تراه إدارة البرامج بالجمعية.

• التوظيف:

المقصود بالتوظيف أن تقوم الجمعية بالتواصل مع الجهات الحكومية والأهلية لإيجاد فرص وظيفية متميزة تناسب مع مؤهلات الأبناء/الفتيات/الأمهات.

ثانياً: الخدمات المساندة (الموسمية):

هي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناءً على ما يردها من تبرعات لخدمة المقدمة وبالتالي فإن الجمعية قد لا تمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حال عدم توفر الدعم اللازم للمشروع أو الخدمة من قبل فاعلي الخير وهذه الخدمات كما يلي:

• زكاة الفطر:

يتم توزيع زكاة الفطر وفقاً لما يرد للجمعية من تبرعات للمشروع ويتم تعميم آلية زكاة الفطر في حينها عن طريق إدارة المستفيدين .

• كسوة العيد :

يتم تقديم كسوة العيد وفق آلية معينة يتم تصميمها في حينها عن طريق إدارة المستفيدين

• مستلزمات كسوة الشتاء :

لكل أسرة مستفيدة لها الحق في الحصول على هذه الخدمة ويتم تقديم هذه الخدمة في بطاقة البركة أو عن طريق مورد الملابس في نظام بطاقة الصرف الالكتروني وفق ما تراه إدارة الجمعية في حينه.

• لحوم الأضاحي :

لكل أسرة مستفيدة لها الحق في الحصول على هذه الخدمة ويتم تقديم هذه الخدمة وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد تشمل جميع الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية وتخصص للأكثر احتياجاً.

• السلة الرمضانية :

لكل أسرة مستفيدة لها الحق في الحصول على سلة رمضان ويتم صرف سلة غذائية لكل أسرة في شهر رمضان وفقاً لما تراه الجمعية مناسباً لعدد أفراد الأسرة ويمكن أن تكون نقداً في بطاقة البركة أو عن طريق بطاقة الصراف الالكتروني بطاقة منافذ (غذاء) ويحدد قيمتها بتعميم من مدير إدارة الخدمات الاجتماعية وفقاً للميزانية التقديرية المعتمدة للمشروع.

• المستلزمات المدرسية (الحقيبة - المريول - العباءات):

لكل أسرة مستفيدة ولديه طلاب وطالبات فان هذه الخدمة تقدم لجميع طلاب و طالبات الأسر المستفيدة من نفس الفئة.

لجنة الحقوق والواجبات

لجنة الحقوق والواجبات :

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من :

مدير خدمات المستفيدين رئيساً وعضوية مدير البرامج عضواً والكفالات عضواً ومشرفة القسم النسائي عضواً ومقرراً للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي وتكون مهامها:

١-دراسة أي شكوى يتم تقديمها من المستفيدين سواء كانت متعلقة بالخدمات المقدمة أو التقصير في تقديم الخدمة أو مقدمي الخدمة.

٢-دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين .

٣-وضع نماذج المساءلة.

٣-كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكوى.

٤-اعتماد القرار من المدير التنفيذي .

٥-المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار.

٦- للجنة طلب عضو أو أعضاء ترى أهمية أضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطياً من المدير التنفيذي.

٧- للجنة استدعاء من تراه مناسباً للاستشارة بما لديه من خبرات في أي مجال تحتاجه .

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات			
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة	رابع مرة
١	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تعليق خدمات الأسرة لمدة ستة أشهر	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٢	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح والإشارة لما حصل في المرة الأولى	تعليق الصرف لمدة شهر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٣	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل فريق البحث	الاتصال من مدير إدارة البحث	إقرار وتعهد من الأسر برفضها للزيارة	إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحثة الاجتماعية ومدير إدارة البحث
٤	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	إيقاف إجراءات المعاملة ذات العلاقة	إيقاف الصرف مدة شهر
٥	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	إيقاف الصرف مؤقتاً حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية	إيقاف الصرف نهائي
٦	الاعتداء البدني على أحد موظفي/موظفات الجمعية	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف/الموظفة	تعليق خدمات الأسرة لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	
٧	إلحاق إضرار بممتلكات الجمعية	أخذ التعهد الخطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة في حال الحاجة لذلك	تعليق خدمات الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة أشهر مع تبليغ الجهات الأمنية وتحملهم إصلاح ما تم إتلافه	إيقاف الأسرة من الخدمة نهائياً	

٨	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابيه على أحد الموظفين أو الموظفين سواء كان ذلك أثناء حضورها للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تعليق خدمة الصرف لمدة شهر	يعلق عنها الصرف لحين تحسن سلوكها واخذ التعهد اللازم عليها
٩	عدم التزام الأبناء أو البنات أو الأمهات بالحضور للدورات التدريبية القصيرة	إقرار خطي بعد تكرار لذلك	حسم تكاليف برنامج الدورة من مستحقات الأسرة	تعليق الصرف لمدة شهرين
١٠	صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لأحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	تعليق الصرف لمدة شهر من هذه الخدمة	تعليق الصرف لمدة شهرين من هذه الخدمة
١١	قيام الأسرة بطلب التسجيل في جمعية أخرى بعد قبولها في الجمعية	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وإلغاء أحد الطلبين	تنبيه للمرة الثانية مع مطالبتها بإعادة أي مبالغ استلمتها خلال الفترة من قبولها في جمعية بناء	تعليق خدمات الجمعية عنها (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
١٢	زواج أو وفاة أحد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور حدوثها	تعليق الصرف شهرين عن الأسرة	تعليق الصرف لمدة ثلاثة أشهر عن الأسرة
١٣	استلام الأسرة مبلغ مالي لشراء أي من مستلزمات الأسرة على أن تحضر فاتورة الشراء ولم تلتزم بذلك	يتم مطالبة الأسرة بإحضار الفاتورة أو المبلغ	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وحسم المبلغ من بطاقة البركة	تعليق الصرف لمدة شهرين

آلية عمل اللجنة الاستشارية

آلية العمل:

- ١- تنعقد اللجنة بشكل طارئ كلما دعت الحاجة إلى انعقاده.
- ٢- يمكن أن تنعقد اللجنة بطلب من رئيس المجلس أو من المدير التنفيذي لبحث موضوع ما.
- ٣- تعتبر قرارات اللجنة فيما هو من صلاحياتها نافذة ما لم تخالف لائحة أو نظام من أنظمة الجمعية السائدة.
- ٤- لا ينعقد الاجتماع إلا بحضور ثلاثة أعضاء على الأقل .

صلاحيات اللجنة:

- ١- تنظر اللجنة في طلبات واحتياجات المستفيدين وتصدر قراراتها حسب أنظمة واتفاقيات مجلس الإدارة.
 - ٢- تنظر اللجنة في الطلبات والمعارض الطارئة والمستعجلة وتصدر قراراتها المناسبة حسب أنظمة ولوائح الجمعية وقرارات المجلس.
 - ٣- تنظر اللجنة في احتياجات الجمعية وتصدر قراراتها لمجلس الإدارة بما يتوافق مع مرثيات المجلس.
 - ٤- تقوم اللجنة بدراسة الاقتراحات والمرثيات والمشاريع الجديدة والاستثمارات وكتابة مرثيات حسب الحاجة أو ما يكلفه بها مجلس الإدارة.
 - ٥- تقوم اللجنة بالأعمال الطارئة والمُستحدثة حسب ما تقضيه الحاجة.
 - ٦- اعتماد قرارات اللجان العاملة تحت مظلة الجمعية.
 - ٧- تسجيل المستفيدين حسب لوائح وشروط التسجيل المعتمدة من مجلس الإدارة وبعد استكمال عمل الباحث.
- ١- تضع اللجنة مرثياتها حول شروط تسجيل المستفيدين (تعديل - حذف - إضافة) وترفع لمجلس الإدارة بذلك لإقراره .

تم بحمد الله وتوفيقه ،،،

اعتماد مجلس الإدارة

محضر اعتماد مجلس إدارة جمعية جو الخير

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
جمعية جو الخير
مجلس إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم (٤١١)

التاريخ: ١٤٤٦/٠٣/٠٣ هـ
الرقم: ٢٤/٠٩/٠٦
المقرات:

محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية جو الخير لاعتماد اللوائح والسياسات بحمد الله وتوفيقه في يوم الجمعة الموافق ١٤٤٦/٠٣/٠٣ هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٩/٠٦ م تم عقد اجتماع مجلس إدارة الجمعية، برئاسة /رئيس المجلس وذلك بمقر الجمعية في تمام الساعة السابعة مساءً وقد حضر الاجتماع أعضاء المجلس لإعادة اعتماد سياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين والخدمة التي تقدمها الجمعية بعد تعيين المجلس الجديد، وقد تم خلال الاجتماع الاطلاع على كافة بنود اللائحة/السياسة واعتمادها بكل ما جاءت به والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد وعلى ذلك تم التوقيع.

م	الاسم	التوقيع	م	الاسم	التوقيع
١	سلطان بن سعد بن محمد الحمالي		٢	عبدالله بن سعيد بن عبدالله السابر الحمالي	
٣	محمد بن سعد بن عبدالله الحمالي القحطاني		٤	سعد بن مهدي بن مناحي الحمالي	
٥	حمود بن مبارك بن محمد الحمالي القحطاني		٦	نايف بن مهدي بن مناحي الحمالي القحطاني	
٧	بدورين راشد بن مترك بن كريسع الحمالي		٨	عبدالله بن محمد بن مسفر القحطاني	

رئيس مجلس الإدارة
عبدالله بن سعد الحمالي

